**Handreiking voor Cloud bij Gemeenten**

Cloud technologie biedt een nieuw distributiemodel voor de gebruikers van ICT. De overgang naar het massaal gebruik van cloud services gaat niet vanzelf en in bepaalde sectoren is begeleiding van de transitie aangewezen, zeker nu de markt nog sterk in beweging is. Bijgevoegd een 1e opzet voor een handreiking voor de branche: zowel voor de cloud leveranciers als voor gemeenten en hun Shared Service Organisaties. Niet om de markt te reguleren maar juist om behulpzaam te zijn in de transitie naar optimaal cloud gebruik in de gemeentewereld.

Deze handreiking is opgetekend na raadpleging van het Forum Standaardisatie, de ["ENISA Cloud Standards Overview "](http://www.forumstandaardisatie.nl/fileadmin/os/documenten/ENISA_Cloud_standards_overview_v0_9_01.pdf), en de  ["Deliverable standaarden voor de cloud "](http://www.forumstandaardisatie.nl/fileadmin/os/documenten/CSC-TG3-Draft_Deliverable-Interim_Report_-_V004.pdf) van het ETSI, en wat tips van gemeenten die zich verdiept hebben in de gemeentecloud..

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handreiking voor Cloud Leveranciers en voor Gemeenten (en hun Shared Service Organisaqties)** | | | | | | |
|  | **Thema** |  | **HANDREIKING aan Cloud Leveranciers** |  | **HANDREIKING aan Gemeenten** |  |
| 1. | Gemeentecloud als Community Cloud | | | | | |
|  | De opzet van de Gemeentecloud is dat cloud services van cloud leveranciers door Shared Service Organisatie(s) betrokken worden en aan gemeenten geleverd worden. De Shared Service Organisaties zijn zelf in beheer van de gemeenten.. |  | Lever cloud services aan SSO’s van gemeenten zodat zij voordeel kunnen halen uit de cloud service. Richt de licentie daartoe in.  Compliancy: Is het mogelijk de cloud service te leveren vanuit een SSO? Is ongelimiteerd meervoudig gebruik mogelijk?  Compliancy: Vermijd verwarring die ontstaat door het draaien van de software bij de leverancier ook te benoemen als “vanuit de gemeentecloud” |  | Neem cloud services enkel af van SSO’s die in beheer zijn van gemeenten. Neem zo mogelijk deel in de specificatie van de vraag naar cloud servicesom zodoende de vraag en de bundeling maximaal te kunnen beïnvloeden.  In de aanloop: Zorg dat de lopende ‘klassieke’ ICT contracten zoveel mogelijk geflexibiliseerd zijn, zodat je stante pede zonder vertraging of omhaal over kunt stappen op een cloud service. |  |
| 2. | Combinatie van cloud services | | | | |  |
|  | SSO’s combineren (open standaard) diensten aan gemeenten en distribueren die in de vorm van een een gecombineerde cloud dienst (ook op basis van open standaard). SSO’s creëren een sluitend juridisch kader waarbinnen de cloud diensten ingekocht worden en op een veilige en betrouwbare manier aan gemeenten aangeboden kunnen worden. |  | Specialiseer op één of enkele functionaliteiten conform KING model en lever daar zo innovatief mogelijke open standaard cloud diensten aan. Verlaat de gesloten concepten en probeer niet ‘alles’ te pakken.  Compliancy: Voldoet een service aan de gestelde functionele en technische eisen? Zijn ze geheel open standaard? Is de combinatie van diensten ook geheel open standaard? |  | Abonneer op een SSO die het meest tegemoet komt aan de vraag van de gemeente. Neem indien mogelijk alle diensten van de SSO af, maar als dit niet tegemoet komt aan de wensen is het ook mogelijk een deel van de diensten van een andere SSO af te nemen en beide te combineren. |  |
| 3. | Selecteren/contracteren | | | | | |
|  | Gemeenten abonneren op de gecombineerde dienst of een deel daarvan van één of meerdere SSO’s |  | Gemeenten kunnen kiezen uit verschillende aanbiedingen van meerdere SSO’s  Compliancy: Voldoen de contracten aan de eisen van de gemeente? Past het SLA bij de gevraagde dienstverlening? |  | De geselecteerde diensten voldoen het meeste aan de vraag van de gemeente en passen binnen een financieel plan. Onderdeel elk contract is een SLA. |  |
| 4. | Migreren van/naar een cloud service |  |  |  |  |  |
|  | De migratie door een gemeente naar een gecombineerde cloud dienst of een deel van een dienst moet vlekkeloos kunnen gaan. Na contractering levert de gemeente data aan en verleent de SSO de afgesproken de dienst |  | De cloud leverancier merkt niets van aansluiting van een nieuwe gemeente want noch de software noch de data zijn bij hem in beheer. Cloud leveranciers leveren nieuwe versies op conform afspraken met de SSO’sop zo’n manier dat de gemeenten niets van de overgang naar een nieuwe versie merken.  Compliancy: Merken gemeenten iets van een nieuwe versie? |  | Probeer de behoefte aan maatwerk in te dammen en vermijd elke eigen implementatie. Probeer nieuwe wensen te bundelen samen met andere gemeenten bij de SSO.  Plan de migratie naar een SSO zorgvuldig. Beëindig de bestaande klassieke contracten op tijd. |  |
| 5. | Elasticiteit van cloud services | | | | | |
|  | Opschalen door een gemeente naar een grotere capaciteit van een cloud dienst moet vlekkeloos lopen. Na contractering worden data aangeboden en de dienstverlening opgestart |  | Lever cloud diensten aan SSO’s die snel kunne opschalen of afschalen. Haal alle belemmeringen hiertoe ook de contractuele weg.  Compliancy: Is er een belemmering tot op- of afschelen? |  | Oriënteer je op andere gemeenten die al gebruik maken van Gemeentecloud services. Zoek vergelijking en onderzoek aansluiting of door dezelfde diensten af te nemen van dezelfde SSO, of door aan te sluiten als opschaling van een andere gemeente |  |
| 6. | Monitoren van cloud services | | | | | |
|  | Een standaard cloudservice voldoet aan vooraf bepaalde kwaliteitscriteria zoals continuïteit, informatieveilgheid (vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid) en nog meer. |  | Lever helderheid over de continuïteit en de veiligheid van de dienstverlening zowel op kt als op lt.  Compliancy: Is de continuïteit van de dienstverlening op kt/lt gegarandeerd?  Compliancy: Voldoet de dienstverlening aan de SLA?  Compliancy: Is de beveiliging en de privacy ten allen tijde gegarandeerd? Blijven alle data in beheer bij de SSO? |  | Pas de gemeentelijke organisatie zo goed mogelijk aan op de standaard cloud services zoals je die als groep gemeenten afneemt. Evalueer regelmatig de werking van de cloud services en zet ze om tot nieuwe wensen.  Inventariseer de standaard werking van de cloud services en alle incidenten |  |
| 7. | Audit van cloud services | | | | | |
|  | Een standaard cloudservice voldoet aan vooraf bepaalde eisen van betrouwbaarheid |  | Compliancy: Draagt het SSO de volledige contractuele eindverantwoordelijkheid ook voora alle onderaanneming?  Compliancy: Is de contingency gegarandeerd o.a. door voldoende back-up en uitwijkfaciliteit? |  | Het recht op auditeren moet geregeld zijn en de leveranciers moeten hier aan meewerken en aan het herstel van onregelmatigheden. |  |
| 8. | Beëindigen van cloud services | | | | | |
|  | SSO’s bieden de mogelijkheid om flexibel de afname van gecombineerde cloud services of onderdelen te beëindigen. Hiertoe hebben zij verder in de keten de juiste contracten afgesloten. |  | Verwijder alle ‘sloten’ uit de cloud services. Zorg voor teruggave van de data in het originele formaat.  Compliancy: Is de cloud dienst direct te ontkoppelen? Wordt de complete dataset in het originele formaat teruggeven? Zijn de data ook definitief gewist? Kan de klant per direct en zonder schade door naar een andere cloud leverancier? |  | Bepaal ruim van te voren wat de eisen van de gemeente zijn aan de cloud dienstverlening van het SSO. Maak ruim van tevoren een planning van diensten die beëindigd worden en communiceer die met de SSO. |  |
|  | | | | | | |



Conclusies en Aanbevelingen

* Deze handreiking is een eerste aanzet tot een transitie naar optimaal cloud gebruik in de gemeentewereld.
* De handreiking dient vertaald te worden in standaards voor gebruik. Deze vertaalslag zal plaats vinden samen met vertegenwoordigers van gemeenten, ICT leveranciers en het Forum Standaardisatie.,

Den Haag, januari 2014